

Emiliano Calomarde

(UNMdP)

emiliano.mdq@hotmail.com

De batallas ideológicas y comunidades virtuales

Comentarios de lectores de plataformas periodísticas marplatenses

Resumen

Los comentarios son formas de discurso público que dominan el espacio de la web. Se insertan en plataformas que necesitan de la participación e intercambio entre usuarios que contribuyan en su reproducción y en la consolidación de comunidades en línea. Los comentarios son dispositivos que se caracterizan por su belicosidad, brevedad y reactividad. Mientras que habilita el establecimiento de lazos entre los participantes de un sitio también puede convertir las plataformas en campos de batallas. En el siguiente trabajo se pretende indagar sobre las relaciones discursivas entre ideologías, tecnologías y comunidades a partir de un corpus de noticias policiales y comentarios en dos plataformas periodísticas marplatenses (*La Capital Mdp* y *Ahora Mar del Plata*). El marco teórico-metodológico combina dos abordajes, por un lado, la Teoría del Actor- Red, pues concibe a las relaciones entre tecnología y sociedad de manera no determinista y por el otro, el Análisis del Discurso para el estudio de los contenidos de las prácticas socio-discursivas de los agentes.

Palabras clave: interacción virtual; prensa digital; esfera pública; Mar del Plata.

Introducción

En los últimos años, el avance de la Web 2.0 propició que millones de ciudadanos trasladaran parte de sus actividades cotidianas a Internet. La configuración de nuevas y complejas redes de interacción fue posible a través de géneros discursivos que se adaptaron perfectamente a las características del ciberespacio (velocidad y ubicuidad, por ejemplo).

Los fundamentos principales de una Red participativa, democrática y abierta consolidaron la incorporación paulatina de los comentarios en las plataformas virtuales bajo la premisa de convertir a Internet en una verdadera “ágora electrónica” (Rheingold, 1993). La

proximidad comunicativa que estos discursos habilitan puede consolidar nuevas esferas de debate público, conformar lazos identificatorios o bien servir como una fuente de disputas y conflictos.

En ese marco, los comentarios son definidos por Lovink (2011) como incontables formas profanas de discursos públicos que dominan cada vez más las interacciones cotidianas de los cientos de miles de usuarios que navegan el espacio virtual. Los comentarios son discursos breves y asincrónicos (no se encuentran atados a un contexto particular) que posibilitan la comunicación entre los usuarios. Se trata de intercambios que dependen de la asociación de múltiples actores (humanos y artefactos tecnológicos) y que permiten la confluencia de marcos de sentidos, ideologías y opiniones a partir de la información que circula sobre distintos hechos sociales.

Mientras que para muchos se trata solo de un material inútil, pues Internet inhibiría la interacción social (la agresividad y la violencia primó en gran parte de las conversaciones en línea), para tantos otros se configuran como un dispositivo que puede mejorar las relaciones sociales y estimular espacios de argumentación y deliberación.

El siguiente trabajo aspira a profundizar el análisis de las conversaciones públicas que se produce en los comentarios de plataformas periodísticas para ver cómo se relacionan tecnologías y discursos. Este artículo es parte de una investigación más amplia en la cual se abordan los comentarios de lectores de policiales en dos sitios de noticias marplatenses: *La Capital Mdp* y *Ahora Mar del Plata*.

La literatura sobre participación en línea demuestra la existencia de un *continuum* entre el nivel cultural (comportamiento de los agentes) y el tecnológico (aquel que estudia las transformaciones de las tecnologías de la prensa y la Red). En efecto para este estudio se combinan dos perspectivas. Por un lado, se recuperan las principales líneas de la Teoría del Actor- Red, retomadas por José van Dijck (2016), que sirven como un punto de apoyo para comprender de manera no determinista Internet. Por su parte, los comentarios serán considerados como un género de comunicación que se construye a través de prácticas que son discursivas y semióticas, razón por la cual se también se recuperan aportes del Análisis del Discurso.

Esta investigación se realizó mediante una metodología cualitativa, a través de la

interpretación de un corpus compuesto por más de 1.000 comentarios y 30 noticias. La construcción de las fuentes corresponde al período comprendido entre febrero de 2016 (momento en que ambas plataformas incorporaron la sección comentarios) hasta abril de 2018. La elección de noticias policiales se justifica por la configuración de la seguridad como un problema de agenda pública y porque son los ciudadanos quienes también eligen participar en mayor medida en esos espacios, mucho más que en otras secciones de las plataformas periodísticas (*La Capital Mdp*, 02 de enero de 2019).

En primer lugar, se desarrollarán los principales lineamientos teóricos del trabajo para dar cuenta de las perspectivas analíticas y las categorías con las cuales se estudiarán los comentarios. A continuación, se presentará la metodología de la investigación, los criterios para la elaboración del corpus de noticias y comentarios como así también una breve reseña sobre las plataformas analizadas. Luego se presentarán los principales resultados del estudio con el objeto de dar cuenta de las complejas relaciones que se establecen entre los discursos y las tecnologías. Finalmente se esbozarán, a modo de cierre provisorio, una serie de reflexiones sobre las potencialidades y contraindicaciones que los comentarios, y las formas de participación ciudadana en sitios locales de noticias, introducen a la conversación y a los límites de la esfera pública.

Comentarios, plataformas y comunidades virtuales

A partir de mediados de la década de los ochenta, el incremento paulatino de la participación de ciudadanos de todo el mundo en Internet y los lazos que allí se generaban entusiasmó a muchos estudiosos de la Red. En sus incipientes trabajos, Howard Rheingold (1993), acuñó el concepto de comunidad virtual para dar cuenta de las relaciones de empatía, colaboración y camaradería entre los sujetos que participaban en redes locales (BBs). Se trató, por aquellos años, del avance de investigaciones optimistas sobre las relaciones sociales mediadas por computadoras, pues estas podrían escapar de marcaciones como el género, etnia o raza.

Las comunidades virtuales fueron definidas como agregados sociales que emergen de la Red cuando diversos sujetos desarrollan discusiones públicas con suficiente sentimiento humano que configuran redes de relaciones personales en el ciberespacio (Rheingold, 1993). Se trata de comunidades de apoyo e información en base a intereses comunes.

Sin embargo, desde los 2000, los servicios online dejaron de ofrecer solo canales de comunicación y se convirtieron en vehículos interactivos y de socialidad (Castells, 2007). Las pequeñas y elitistas comunidades estudiadas por Rheingold (pequeñas para la época actual), transitaban por una verdadera “explosión demográfica”. A la par, el nuevo modelo de negocios de la web permitió la emergencia de poderosas plataformas definidas por Kaplan y Haenlein (2010) como un grupo de aplicaciones de Internet que fueron construidas sobre los cimientos tecnológicos e ideológicos de la web 2.0 (comunitaria y colaborativa).

Los principales medios de comunicación, ansiosos de incrementar sus audiencias y ganancias, transitaban por un paulatino proceso de “plataformización” (Helmond, 2011). Lo que implicó ofrecer interfaces interactivas e hipertextuales a sus usuarios, estimulando su participación. En este escenario, la situación de los medios en Argentina se caracterizó por creciente proceso de convergencia y concentración mediática (Becerra, 2015). Lo que tanto temían las primeras investigaciones comenzó a ser una realidad: bajo la premisa comunitaria, los propietarios de las monopólicas plataformas virtuales esconden sus intereses económicos. Las empresas se nutren de valiosa información de los sujetos al tiempo que, a través de sofisticados algoritmos, moldean la participación ciudadana. Un ejemplo de ello es la interfaz de la sección noticias de *Facebook*, la cual es el resultado de numerosos mecanismos de identificación de los gustos y preferencias de los usuarios.

En este escenario, los comentarios presentan una doble función: mientras que hacen posible la participación y comunicación entre millones de agentes; se constituyen en sí mismos como fuente inagotable de información personal de cada ciudadano. De lo que puede deducirse que los comentarios son intercambios sociales que se adaptaron fácilmente a las características y al modelo de negocios de la Red. Se trata de un género discursivo o de comunicación (Pardo Gil & Noblía, 2015; Reagle, 2015; Sal Paz, 2013 y 2016) que se define por su carácter social: son narrados para ser vistos por otros y se espera de ellos una respuesta.

Por las cualidades que caracterizan a lo digital (como la velocidad en el alcance de la información o la divergencia en su recepción), se cortan fácilmente del contexto al que están ligados. Esto refiere a que son intercambios asincrónicos que puede realizarse en cuestión de segundos, horas o incluso días desde que fue generado el contenido que los habilitó. En el caso de las conversaciones en plataformas periodísticas, los comentarios informan y expresan

una postura de los agentes respecto a un tema (noticia) en particular, contribuyen en la formación de la opinión pública y nos ofrece las huellas para explorar las ideologías, cosmovisiones y sentidos que se construyen en las redes.

En el campo del *periodismo 2.0* estos intercambios fueron celebrados rápidamente como una tecnología participativa en el ecosistema de medios (Dahlgren, 1996, por ejemplo) e incorporados a la edición de los diarios digitales de todo el mundo en el anhelo de un “periodismo participativo” (Bowman & Willis, 2003; Nip, 2006; Hermida, 2011, entre tantos otros). Se pretendía que esto se tradujera en una verdadera “democracia digital” de estilo habermasiano, ampliando el debate y la búsqueda racional de consensos; como así también desdibujar las tradicionales asimetrías de poder entre medios y consumidores (Örnebring, 2008). Sin embargo, este ideal pronto entró en contradicción con la agresividad manifiesta, racismo e intolerancia que caracterizaron a los comentarios¹. Es por ello que, en la actualidad, no son pocos los que advierten su declive o explícitamente denuncian su inutilidad (Lasén, 2014).

En resumen, celebrado como engranaje del proceso de emergencia de la web 2.0, el comentario, después de los 2000, formó parte de un modelo de negocios. Primero como un componente de los blogs y luego de las plataformas comerciales, los comentarios son una tecnología que refuerza la participación humana en una conversación articulada por noticias y perfiles. Las investigaciones sociales que estudian las modalidades de la participación de los lectores a través del comentario han ganado un mayor protagonismo en la última década². Estos trabajos, con distintos enfoques y herramientas propias de las ciencias sociales (desde la lingüística y la filosofía hasta la comunicación social y la antropología) confluyen en las definiciones básicas desarrolladas sobre los comentarios, entendiendo que estos forman parte de la interacción cotidiana de las personas y son dispositivos que pueden transformar los límites de la conversación pública.

¹ Díaz Pérez (2012); Fuentes Rodríguez (2013); López Ireta y González Arias (2013); Mancera Rueda (2009); Restrepo (2013) son algunos ejemplos de análisis de formatos agresivos y descorteses para la prensa español.

² Para mayor información sobre algunos de los tantos trabajos sobre comentarios puede consultarse Abdul-Mageed, (2008); Hughey y Daniels (2013); Karlsson (2010); Robinson (2009); Singer & Ashman (2009) y Stroud, et. al., (2016), en América Latina, Albarración (2015) Mazzaro Vilar de Alemida (2015); Restrepo (2013), para diarios argentinos; Pardo Gil y Noblía (2015); Raimondo Anselmino (2012); Sal Paz (2013 y 2016); entre otros.

Metodología

Resulta fundamental conocer las historias particulares y locales que se esconden detrás de cada plataforma y los actores que intervienen en esos espacios de la Red. A partir del análisis exhaustivo de todos los sitios que componen el ecosistema de medios marplatense, *La Capital Mdp* y *Ahora Mar del Plata* pueden considerarse los medios que poseen una participación masiva, pues se apoyan en emporios mediáticos históricos en la ciudad. De las conversaciones públicas generadas en esos ámbitos se conformó un corpus de comentarios y noticias; al mismo tiempo se realizaron entrevistas en profundidad a los equipos técnicos y de redacción para reconstruir las historias de ambas plataformas.

La elaboración del corpus es el resultado de distintas etapas de la investigación. En primer lugar, se realizó un rastreo de todas las noticias policiales de las plataformas periodísticas *La Capital Mdp* y *Ahora Mar del Plata*, correspondientes al período comprendido entre febrero de 2016, ya que es el momento en que ambos sitios cuentan con la sección comentarios, y abril de 2018. De las primeras lecturas de los cuerpos noticiosos y de las interacciones entre los usuarios, se establecieron una serie de criterios que permitieron la construcción de un muestreo teórico de más de 200 noticias (todas sobre hechos ocurridos en Mar del Plata) y 5.000 comentarios de lectores. La organización de los datos se llevó a cabo a partir de la discriminación de las noticias según su categoría, título, fecha de publicación y cantidad de interacciones. Finalmente, dada la saturación teórica y la presentación de los resultados, se han seleccionado una cantidad menor de noticias por cuestiones de extensión (ver apéndice de noticias).

En este estudio se analizan artículos vinculados a hechos que se involucran a niños y/o adolescentes ya sea como víctimas o victimarios. La justificación de esta elección radica en que se trata de un tópico de gran interés para los usuarios y por los extendidos debates y controversias que estos asuntos suscitan entre los lectores. A su vez, preferimos este recorte ya que a pesar de que su lectura puede ser muy específica, en las noticias sobre seguridad se ponen en juego las moralidades y los sentidos de los ciudadanos respecto a la inseguridad y el miedo que también fueron de interés para la investigación.

En cuanto a las plataformas locales puede indicarse que ambos sitios se apoyan en un fuerte aparato mediático y una histórica estructura periodística y de recursos humanos que

incluye desde señales televisivas y radiales hasta la prensa escrita. En los últimos años, estas empresas comenzaron a verse impelidas hacia la digitalización y la convergencia. En ambos casos, las plataformas traccionan gran cantidad de participantes mediante sus cuentas de *Facebook*. Esto se explica por el hecho de que cada vez más personas eligen informarse en esos espacios, aunque esto se traduzca en cierta manipulación por parte de las plataformas comerciales, mediante la personalización (nuestras pantallas se adaptan a los gustos e intereses que los algoritmos nos asignan como propios), de la información que leemos (Pariser, 2017)

El centenario periódico *La Capital*, a pesar de digitalizarse en los albores del nuevo siglo, mantuvo líneas empresariales reticentes a la “plataformización” en los comienzos de la web 2.0. El rechazo era sobre todo por la creencia de que el incremento de la audiencia en línea restaría ventas a la prensa escrita y, en el caso de la participación ciudadana a través de los comentarios, por la agresividad de los usuarios hacia la empresa.

Pese a ello, el rumbo de la Red impidió que se mantuviera por fuera mucho más tiempo. Las reglas y formatos se habían modificado, los usuarios exigían la actualización de la información en tiempo real (lo que había sido habilitado por la creciente portabilidad que introdujeron artefactos como los Smartphone) y lo estaban obteniendo en plataformas de empresas como *La Nación*, *Clarín* o incluso en otros portales de la ciudad (*0223.com.ar*, por ejemplo). Desde 2016, *La Capital Mdp* ha incrementado cinco veces sus seguidores en *Facebook* y ha tenido record de visitas en 2018 (*La Capital Mdp*, 02 de enero de 2019)

En contraposición, la plataforma *Ahora Mar del Plata* vinculada con una empresa de multimedios dueña de un histórico noticiero, fue la primera en incorporarse como plataforma interactiva al ecosistema de medios de la ciudad, esto sucedió a fines de 2014. Antes de ello, existían distintos portales de noticias que ofrecían rígidas interfaces a sus lectores. El caso de *Ahora Mar del Plata* refleja las ansias de las plataformas por consolidar una comunidad de lectores en base a su participación pues necesitan que “los usuarios dejen sus huellas en los sitios” (Bruno, 2018). La empresa posee un equipo dedicado exclusivamente a la actualización de la información y la vinculación del sitio con otras grandes plataformas de donde interactúa la mayor parte de su audiencia.

Desde los equipos de ambas plataformas, se remarca que es poco rentable para las

empresas locales sostener económicamente los sitios y que estos se retroalimentan de los medios tradicionales. Por lo cual reclaman una Internet con reglas de mercado claras. Algunos autores, como van Dijck (2016), ven en este avance utilitarista una pérdida de la capacidad de los usuarios para negociar las condiciones. Un ejemplo de ello son las estrategias empresariales de los grandes emporios mediáticos en Argentina (como *La Nación*) que, a través de métodos como la suscripción intentan incrementar sus ganancias en la Red. Sin embargo, el análisis del plano local nos permite agregar que plataformas como *La Capital Mdp*, a pesar de sus intenciones de incrementar su capital, presentan estructuras más pequeñas en términos de recaudación y alcance. Por esta razón pretenden cuidar sus comunidades de usuarios (no cobran suscripciones, poseen políticas de moderación de comentarios flexibles, etc.) y tienen una menor capacidad de imposición que otras grandes plataformas como *Facebook*, *Twitter* o incluso *Clarín*.

La conversación en sitios de noticias marplatenses

Ni bien se han leído unos pocos cientos de comentarios, cualquiera puede tener la certeza de que hay patrones en las intervenciones y esas convenciones, por su contenido, nos hacen dudar de su beneficio. Una historia que puede servir de ejemplo tuvo lugar durante el verano de 2018. *La Capital Mdp* publicó una noticia en donde relataba que la policía había abatido a un asaltante de 20 años en una persecución en el barrio Libertad de la ciudad de Mar del Plata. El delincuente había robado un automóvil con la ayuda de dos cómplices. Horas más tarde el sitio informaría que se trataba de un adolescente de 16 años (*La Capital Mdp*, 6 de enero de 2018b).

Este hecho provocó una gran cantidad de intervenciones por parte de los lectores. Uno de ellos informó que el delincuente fallecido tenía un hermano que había muerto en circunstancias similares y que otro de ellos se encontraba preso, a lo que agregó de forma irónica “¡qué familia ejemplar!”. Muchos usuarios se manifestaron en favor de lo sucedido ya que para ellos los policías deben hacer una “*limpieza en los barrios*”, “*tener méritos por su accionar y no ser castigados*”. Un lector sostuvo que “*esa es la policía que necesitamos*”. Decenas de conversaciones oscilan en estos parámetros discursivos, entre las felicitaciones por el accionar policial y la exigencia de mayor dureza punitiva (imagen 1). Esto se cristaliza en frases tales como “*una lacra menos*”, “*uno menos*” o “*la comunidad se los agradece*”:



Imagen 1. Formas de enunciación y contenidos agresivos

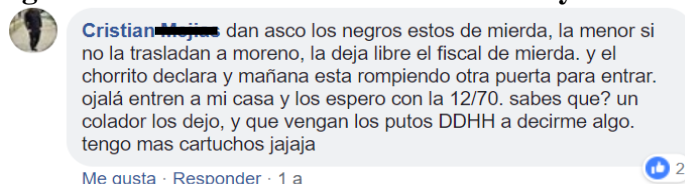


Fuente: La Capital Mdp

Al caso anterior puede sumarse el hecho de un joven de 17 años que fue atrapado por la policía cuando robaba, acompañado de una adolescente de 14 años, una vivienda del residencial barrio Parque Luro de Mar del Plata. En el título se aclaraba que el joven debía cumplir arresto domiciliario por un delito anterior (*La Capital Mdp*, 20 de marzo de 2017). Esto desató la ira de los lectores de la plataforma con comentarios de suma agresión hacia los delincuentes y la Justicia argentina.

Los usuarios señalaron que los “negros de mierda” poseen más derechos que el resto de la sociedad; que “la policía no puede tocarlos” y que “están amparados por la Justicia”. Las conversaciones continuaron multiplicándose en enunciados cuya ideología coincide con los de la imagen 2.

Imagen 2. Iteración formas de enunciación y contenidos agresivos



Fuente: La Capital Mdp

Ante tal comentario, una lectora sostuvo que esas “basuras no pueden ser reformadas” (“no tienen salvación”) y por lo tanto es inútil compadecerse o brindarles oportunidades. A lo que otra de ellas comentó que “los jóvenes deberían estar estudiando” y que “nuestro país es un viva la pepa”.

De lo expuesto anteriormente se deduce que, en tales espacios, se generan códigos que hacen posible el acuerdo, que permiten la identificación mediante una serie de elementos ideológicos comunes. En las noticias estudiadas, los contenidos específicos de esos intercambios se estructuran, mayoritariamente, en intervenciones radicales o discriminatorias. Estas ideas están extendidas en decenas de noticias de delitos [(*La Capital Mdp*, 20 de marzo de 2017); (*Ahora Mar del Plata*, 28 de julio de 2017); (*La Capital Mdp*, 6 de enero de 2018 a y b); (*Ahora Mar del Plata*, 14 de febrero de 2018), entre otras]

En efecto, la velocidad y la brevedad, una escritura informal y una retórica hiperbólica son los rasgos que van definiendo una arquitectura que se adapta perfectamente a la dinámica de la Red. Por su parte, el anonimato ha sido una de las características más recurrentes de la conversación en línea para explicar los comportamientos violentos en la web. Los sujetos, despojados de las normas que dominan el mundo social, poseen mayores grados de autonomía para interactuar y, por ende, para agredir. Pero lo cierto es que el anonimato no es una particularidad exclusiva de Internet, está presente por ejemplo en los referatos de revistas científicas, en las donaciones o en encuestas en situación de persecución y censura. El anonimato está mal visto en los comentarios porque su belicosidad, reactividad y las más diversas ideologías que transportan nos enfrenta con puntos de vista contrastantes o conflictivos.

También es cierto que en décadas anteriores las pequeñas comunidades de la Red poseían mayores grados de control sobre lo que se consideraba un “mal comportamiento”. Empero, como explica Lovink (2011), cuando Internet comenzó a ser accesible al público en general (desde mediados de los noventa) esto dejó de ser posible. Con la web 2.0, el anonimato empezó a interferir el modelo de negocios de las grandes plataformas y con el inevitable camino hacia la personalización. Esto quiere decir que, en la medida en que las empresas se benefician de la información personal de sus usuarios, propician la utilización de perfiles que puedan ser identificables por otros miembros de la Red.

De esta manera, no es casual (porque las empresas locales quieren sumarse al paradigma de negocios que domina la web) que más de un tercio de los accesos a sitios como *La Capital Mdp*, se realicen desde las plataformas comerciales (*La Capital Mdp*, 02 de enero de 2019). Esto implica que la participación de los usuarios está manipulada por la plataforma según sus algoritmos y que cualquier lector tiene la posibilidad de dirigirse a la biografía pública de otro comentarista. En este sentido pierde solidez la tesis del anonimato como causa unívoca del estilo de los comentarios, pues es la divergencia entre distintos procesos los que definen su arquitectura.

Por ejemplo, la intromisión de las plataformas globales en la relación entre usuarios y sitios de noticias locales difumina aún más el conjunto de reglas y normas en que se desarrollan las interacciones. En nuestro caso, si bien existen condiciones y obligaciones que

los usuarios deben respetar, las plataformas con infraestructuras pequeñas optan por sistemas de moderación más flexibles con la finalidad de “*cuidar su comunidad de lectores*”, entendiendo que estos formatos de enunciación “son parte del juego de la Web” (Fernando, 2018).

Un aspecto no menor, también vinculado con las modalidades de entrada a los sitios, es la portabilidad. La telefonía móvil ha permitido que millones de ciudadanos accedan a enormes flujos de información, como nunca en la historia de la humanidad. En el caso de las plataformas locales, más de un 80% de los usuarios de *La Capital Mdp*³ participan desde sus celulares. La arquitectura del comentario no puede pensarse por fuera de los rasgos que estos artefactos le imprimen: los comentaristas desarrollan ciertas destrezas cognitivas que les permiten adaptarse a formas de enunciación y estrategias retóricas propias de cada espacio de la Red.

Los lectores reconocen ciertos códigos para leer las noticias, lo que puede explicar la uniformidad en el estilo de los comentarios. Los enunciados agresivos, apoyados en la retaliación, son los que mejor se adaptaron a las lógicas de la conversación en la web. Los usuarios rebajan el nivel de la argumentación en aras de la velocidad y la brevedad para participar en espacios con normas que difícilmente puedan conocer en su totalidad y en donde se ponen en juego mucho más que intereses por extender la esfera pública.

¿Una esfera pública extendida?

En las líneas anteriores se ha analizado la convergencia de una serie de procesos que infieren en los formatos y las modalidades de participación en las plataformas periodísticas locales. Sin embargo, más allá del patrón común que consolida su arquitectura; según su contenido, un corpus minoritario de comentarios presenta posturas distintas ala de la retaliación.

En efecto, a pesar de que hasta el momento parece existir cierta homogeneidad discursiva, ni el espacio virtual ni las plataformas analizadas son ámbitos monolíticos. Los usuarios suelen cuestionarse a sí mismos en sus argumentos. Nuestra intención aquí es evidenciar que la multiplicidad de sentidos que habilita la web tiene consecuencias concretas, como por ejemplo las contiendas por la legitimación de la palabra, que dispara la agresividad

³Más información en: <https://www.lacapitalmdp.com/un-ano-hhistorico-para-la-pagina-web-del-diario-la-capital/>

y hace tambalear los fundamentos liberales de la web 2.0.

Las ideas que circulan en la sección comentarios de ambas plataformas difícilmente pueden desanclarse de los posicionamientos políticos de los usuarios, como por ejemplo en algunas noticias vinculadas al fallecimiento de una adolescente en la ciudad de Mar del Plata y la detención de tres hombres por este hecho. El día 18 de octubre de 2016, la ex presidenta de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner, se expresaba a través de sus perfiles públicos de *Facebook* y *Twitter* en una carta en la que recordaba a la joven (*La Capital Mdp*, 18 de octubre de 2016). Este hecho habilitó una catarata de comentarios, que en el caso de las plataformas de noticias, fueron mayoritariamente en contra de la ex mandataria.

Comentarios tales como “hipócrita” o “anda a lavar los platos” fueron las expresiones más recurrentes, al tiempo que, cientos de lectores ubicaron el crecimiento de la delincuencia “a las malas políticas de su gobierno”. Las decenas de comentarios fluctúan en distintos gradientes de agresividad. Desde un polo extremo algunos lectores solo utilizan descalificativos; en el otro los usuarios se lamentan por hacer un “uso político de este hecho”.

De suerte que, algunos pocos comentarios, sostienen otro tipo de discursos. Estas intervenciones se ubican generalmente en contra de la violencia de género. A lo que otros usuarios reaccionan que, a pesar del género, “el respeto hay que ganárselo” y que este “no es selectivo”. Algunos sostienen que la comentarista está equivocada puesto que la ex presidenta no es una mujer sino un “ser diabólico que no tiene ni cara ni dignidad”.

En contraposición, otros usuarios sostienen que Mauricio Macri, “tampoco estuvo presente en hechos lamentables que sucedieron en la Ciudad de Buenos Aires”. Los agentes enumeran el caso de los 10 bomberos que murieron en el depósito Iron Mountain en el barrio porteño de Barracas en 2014; o dos niños que fallecieron en un taller clandestino en el barrio de Flores en abril de 2015, taller que un usuario le adjudica a la “familia de Juliana Awada”, esposa del mandatario.

De lo anterior resalta la manera en que se esfuma la relación entre la noticia, el suceso y los comentarios. A pesar de que los contenidos y sus categorías pueden variar según la información que circula en las plataformas, es cierto que varios de los discursos podrían intercambiarse entre una noticia y otra sin que sea percibido. En el plano técnico, a pesar de la autonomía del comentario respecto a los cuerpos noticiosos, este se encuentra vinculado por

el diseño de la interfaz y la organización de los datos. Pero además es el prejuicio y la ideología lo que los une al contenido (Pardo Gil & Noblía, 2015).

La muerte de la adolescente pasa a un segundo plano y el lugar preponderante lo ocupan las ideologías de los lectores; asimismo, pero con menor intensidad, están presentes diferentes posicionamientos y marcos de sentido que poseen en torno a la Seguridad y la Justicia:

Imagen 3. Discontinuidad de los comentarios respecto a los hechos



Gaston Zecchi

El general videla dijo una vez" yo te lo soluciono con tres tiros en la frente

Me gusta · Responder · 2 · 1 a

Fuente: *La Capital Mdp*

Los comentarios nos ofrecen las huellas para estudiar las ideologías; son dispositivos que transforman la discusión pública en la Red. En el caso de los policiales, su mayoría remiten (con distintos matices) al castigo represivo como una posible solución para “*corregir a los adolescentes y para terminar con el problema de la inseguridad*”. Del otro lado, encontramos un corpus minoritario de comentarios vinculados a un discurso que recurre frecuentemente a los derechos humanos para diferenciarse. Estas discusiones están presentes en la mayor parte de las noticias que componen el corpus [por ejemplo (*La Capital Mdp*, 12 de octubre de 2016); (*La Capital Mdp*, 18 de octubre de 2016); (*La Capital Mdp*, 04 de junio de 2017); (*La Capital Mdp*, 07 de junio de 2017)]

El encuentro de diversas posturas suelen convertir a las plataformas periodísticas en campos en donde se libran verdaderas *batallas ideológicas*. Se trata de *batallas* por la intención de legitimar una posición política. Este fenómeno puede ser comprendido si se tiene en cuenta que las finas sogas que atan el comentario al contexto de la noticia pueden cortarse fácilmente. Esto explicaría que, a pesar de tratarse de la sección “policiales”, son notorios los canales que tejen los usuarios entre seguridad, política e ideología.

Además de los posicionamientos políticos, la propia experiencia con el delito cumplimentan la diversidad de comentarios en estos espacios. Los usuarios describen en “*carne propia*” o la de sus familias “*en mano de los delincuentes*” hechos delictivos en los que fueron víctimas. Este elemento también refuerza los lazos de solidaridad entre los lectores que se consuelan mutuamente y critican “*los malos gobiernos argentinos y las deficiencias de*

la Justicia”. Apelan a un discurso testimonial e hiperbolizado que fortalece su posición y que involucra ciertos riesgos comunes: “*todos estaríamos expuestos a caer en la mano de los delincuentes*”. En mayor medida los lectores señalan que “*estos pibes no tienen arreglo*”; “*son futuros delincuentes*”.

La masividad del espacio virtual habilita la participación de los propios protagonistas (adolescentes) o familiares de los hechos que publican y circulan en las plataformas virtuales. Esto permite, aunque sea de manera esporádica y reducida, la expresión de sentidos diferentes que contrapesan la homogeneidad discursiva. Como por ejemplo, “*deben respetar el dolor de la familia*” (de los jóvenes), ya que es probable que su madre “*lo educó de una manera correcta*” y “*no tiene la culpa de que su hijo haya elegido ese camino*”.

En síntesis, a pesar de que bien podrían tratarse de espacios caracterizados por la hegemonía de una ideología (fenómeno conocido como “cámara de eco” o “filtros burbuja”); las plataformas periodísticas locales todavía habilitan el encuentro entre distintas maneras de entender el mundo. Y si bien sus consecuencias pueden ser el crecimiento de la agresión o la descalificación (existen convenciones que estructuran los formatos agresivos e hiperbólicos de participación), los diversos contenidos con que los usuarios rellenan sus comentarios pueden alimentar cierto optimismo sobre la potencialidad de estos ámbitos para extender los límites de los debates públicos. En un contexto en donde las grandes plataformas comerciales tienden a encerrar a los sujetos en sus propias creencias, los sitios locales podrían ser considerados aún como islas que estimulan la discusión política en la Red.

Conclusiones

En los últimos años, como resultado de las luchas por la estabilización de la Red, Internet fue consolidando un espacio con características novedosas para la interacción social y las comunicaciones humanas (velocidad, despersonalización, entre otras). Los sitios de noticias incorporaron, paulatinamente y de la mano de una creciente portabilidad, la cobertura periodística en tiempo real. La sección comentarios de lectores fue ideada como un espacio dedicado a los usuarios en plataformas que dejaban de ofrecer una única y rígida interfaz para convertirse en verdaderos espacios de vinculación, hipertexto e interactividad.

El crecimiento a nivel global y nacional de estos nuevos medios sociales transformó

también el ecosistema mediático de la ciudad de Mar del Plata, tanto en el afán de las empresas por obtener mayores beneficios (económicos, en alcance de público, etc.) como por el crecimiento, extensión y aceptación de estos formatos por parte de las comunidades lectoras. No obstante, esto fue un proceso lento, gradual y con divergencias según las plataformas analizadas. En el caso de *La Capital*, histórico periódico de la ciudad y pionero en el traspaso a la Red, las reticencias a la cobertura en tiempo real y la participación ciudadana fueron mayores que las de *Ahora Mar del Plata*, cuyo equipo y personal considera que es la primera en la ciudad en ofrecer este servicio.

El acceso de los usuarios a las plataformas locales está dominado por la utilización de los teléfonos celulares y por perfiles públicos en redes sociales. En efecto, la participación es mediada por las grandes plataformas (*Facebook*) a través de la personalización. Es por ello que cualquier explicación sobre los comentarios no puede ser desvinculada del modelo de negocios que rige la Red desde al menos hace una década. Los comentarios, más allá de haber sido ideados como un mecanismo democrático y de ampliación de la esfera pública, hoy también son un material manipulable que contiene los gustos, preferencias e intereses de los usuarios que aceptan las reglas que definen las plataformas comerciales.

Todo lo anterior podría explicar la emergencia de una cultura del comentario, que convierte a estos en un género de comunicación veloz, reactivo e hiperbólico que, en la sección “policiales” encuentra en los discursos breves, agresivos y apoyados en la retaliación una simbiosis perfecta para circular por las plataformas. Mientras que los sitios de noticias locales fomentan la participación para sobrevivir en el ecosistema de medios, los lectores encuentran en ellos un espacio para expresarse y manifestar moralidades, miedos y opiniones.

Por otro lado, las finas sogas que atan los comentarios al contexto pueden contarse con tal facilidad que los contenidos y las categorías que circulan por las plataformas rara vez tienen que ver con las noticias. Por eso, a pesar de tratarse de hechos delictivos, se establecen sistemáticamente vínculos conflictivos entre política, seguridad e ideología.

En efecto, más allá de cierta homogeneidad discursiva, las plataformas locales habilitan un espacio para la convergencia de diversas posturas. Es un trozo de esfera pública pero que no se presenta como un lugar de argumentación y búsqueda de consensos. Los usuarios reducen el nivel de la argumentación en virtud de la velocidad y la brevedad. Más

bien la participación de miles de ciudadanos (y los diversos tópicos de sus comentarios) recrean campos de *batallas ideológicas* por la legitimidad de discursos que tienden más a distanciar que aproximar posturas.

En suma, los comentarios de los lectores se encuentran lejos de consolidar una comunidad virtual con las cualidades que le asignó Rheingold, pero también del ideal que supone a la web 2.0 como promotora de espacios de diálogo entre ciudadanos que responden de manera amigable a las diferencias. Lo que nos quedan son, según la sección analizada, resquicios de una esfera pública colonizada por una retórica agresiva e hiperbólica. Sin embargo, si bien la arquitectura que adopta el comentario puede no ser aquella añorada para una democracia deliberativa, las plataformas locales abren el juego a la discusión pública y, al menos por ahora, funcionan menos como una burbuja que como un ámbito político que nos permite rastrear y testear la opinión pública.

Referencias bibliográficas

- Abdul-Mageed, Muhammad M. (2008). "Online new sites and journalism 2.0: reader comment son Al Jazeera Arabic". TripleC-cognition, communication, co-operation, v.6, n. 2, pp. 59-76.
- Albarracín, C. C. (2015). "Representaciones sociales en comentarios digitales. Estudio de dos casos de La Gaceta.com" en Revista del Instituto de Investigaciones Lingüísticas y Literarias Hispanoamericanas (RILL), N.º 20, INSIL, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Tucumán, 2015.
- Becerra, M. (2015). De la concentración a la convergencia. Políticas de medios en Argentina y América Latina, Buenos Aires.
- Bowman, S., & Willis, C. (2003). We media. How audiences are shaping the future of news and information.
- Castells, M (2007). *Comunicación móvil y sociedad: una perspectiva global* (No. Sirsi) i9788434453272).
- Dahlgren, Peter. (1996) "Media logic in cyberspace: repositioning journalism and its politics". Javnost: the public, 1996, v. 3, n. 3, pp. 59-72.

- Díaz Pérez, J.C. (2012). Pragmalingüística del disfemismo y la descortesía. Los actos de habla hostiles en los medios de comunicación virtual. Madrid, Universidad Carlos III de Madrid.
- Fuentes Rodríguez. (2013). “Los comentarios en la prensa digital”. En C. Fuentes Rodríguez (Ed.), *Imagen social y medios de comunicación* (199-247). Madrid: Arco/Libros.
- Helmond, A. (2015). The platformization of the web. Making web data platform ready. *SocialMedia+Society*, 1(2) 2056305115603080.
- Hermida, A. (2011). “Mechanisms of Participation”. Eds. J. B. Singer et al. *Participatory Journalism*. Oxford: Wiley-Blackwell. pp. 11-33.
- Hughey, Matthew y Daniels, Jessie (2013), “Racist comments at online news sites: a methodological dilemma for discourse analysis”, en *Media, Culture & Society*, volumen 35, número 3.
- Kaplan A. M. & Haenlein, M. (2010) Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media, *Business Horizons*, 53 (1): 59-68
- Karlsson, M.B. (2010). Participatory Journalism and Crisis Communication: A Swedish Case Study of Swine Flu Coverage. *Observatorio*, 4(1), 201–220.
- Lasén, Amparo (2014), “Malestares, ignorancia y comentarios online”, en *Sociología Ordinaria* [blog], URL: <http://bit.ly/lasen14>
- López Ireta, L. y González Arias, C. (2013). “Las expresiones agresivas en los comentarios de los usuarios de blogs periodísticos: un análisis por medio de la teoría de la valoración” en *Tonos Digital*, 24.
- Lovink, G. (2011). *Networks without a cause: A critique of social media*. CambridgePolity Press9780745649672.
- Mancera Rueda, A. (2009). “Manifestaciones de (des)cortesía y violencia verbal en los foros de opinión digitales de los diarios españoles”, *Discurso y sociedad* 3(3): 437-466.
- Mazzaro Vilar de Almeida, D. (2015). “Religiosamente (ex) gay: imaginarios de la (homo) sexualidad en comentarios de un artículo sobre la “cura gay”, en *Revista del Instituto de Investigaciones Lingüísticas y Literarias Hispanoamericanas (RILL)*, N.º 20, INSIL, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Tucumán.2015.
- Nip, J. (2006). Exploring the second phase of public journalism. *Journalism Studies*, 7(2), 212-236.

- Örnebring, H. (2008). The consumer as producer-of what? User-generated tabloid content in The Sun (UK) and Aftonbladet (Sweden). *Journalism Studies*, 9 (5) 771-785.
- Pardo Gil, María Laura y Noblía, María Valentina (2015), “Ni diálogo ni debate: la voz de la audiencia en los comentarios digitales sobre la pobreza”, en ALED, volumen 15, número 2.
- Pariser, E. (2017). El filtro burbuja: Cómo la web decide lo que leemos y lo que pensamos. Taurus.
- Raimondo Anselmino, N. (2012). La prensa online y su público. Un estudio de los espacios de intervención y participación del lector en los diarios argentinos Clarín y La Nación. Buenos Aires: Teseo.
- Reagle, J. M. (2015). Reading the comments: Likers, haters, and manipulators at the bottom of the Web. Mit Press
- Restrepo, J. C. A. (2013). El insulto político en los foros de los lectores de la prensa digital colombiana. *Signo y Pensamiento*, 62, 48-63.
- Rheingold, H. (1993). The virtual community: Finding connection in a computerized world. Addison-Wesley Longman Publishing Co., Inc..
- Robinson, S. (2009). ‘If you had been with us’: mainstream press and citizen journalists jockey for authority over the collective memory of Hurricane Katrina. *New Media and Society*, 11(5), 795–814.
- Sal Paz, Julio Cesar. (2013). Comentario digital: género medular de las prácticas discursivas de la cibercultura.
- _____ (2016). La práctica discursiva del comentario digital y la configuración de representaciones sociales en los espacios de interacción de los cybermedios. *El lenguaje en la comunicación digital*, 16.
- Singer, J. & Ashman, Ian. (2009). “Comment is free, but facts are sacred: User-generated content and ethical constructs at the Guardian”. *Journal of mass media ethics*, 2009, v. 24, n. 1, pp. 3-21
- Stroud, N. J., Van Duyn, E., & Peacock, C. (2016). News commenters and news comment readers. Engaging News Project.(March 2016).
- Van Dijck, J. (2016). La cultura de la conectividad: una historia crítica de las redes sociales. Siglo Veintiuno Argentina.

Noticias periodísticas

Lucía Pérez, la adolescente violada y asesinada. (12 de octubre de 2016). Plataforma: *La Capital Mdp*. Mar del Plata. Última Captura: 10-08-18. Disponible en: <https://www.lacapitalmdp.com/esta-era-lucia-perez-la-adolescente-violada-y-asesinada/>

La carta de Cristina en la que recuerda a Lucía Pérez. (18 de octubre de 2016). Plataforma: *La Capital Mdp*. Mar del Plata. Última Captura: 08-12-18. Disponible en: <https://www.lacapitalmdp.com/la-carta-de-cristina-en-la-que-recuerda-a-lucia-perez/>

Atrapan a adolescente en pleno robo en Parque Luro: tenía arresto domiciliario. (20 de marzo de 2017). Plataforma: *La Capital Mdp*. Mar del Plata. Última Captura: 27-12-18. Disponible en: <https://www.lacapitalmdp.com/atrapan-a-adolescente-en-pleno-robo-en-parque-luro-tenia-arresto-domiciliario/>

Un joven alcoholizado atropelló a un grupo de chicos en la Costa: un muerto y ocho heridos. (04 de junio de 2017). Plataforma: *La Capital Mdp*. Mar del Plata. Última Captura: 28-12-18. Disponible en: <https://www.lacapitalmdp.com/un-joven-alcoholizado-atropello-a-un-grupo-de-chicos-en-la-costa-un-muerto-y-ocho-heridos/#comentarios>

La familia de Lucía negó que un pozo pudiera provocar la tragedia. (07 de junio de 2017). Plataforma: *La Capital Mdp*. Mar del Plata. Última Captura: 22-12-18. Disponible en: <https://www.lacapitalmdp.com/la-familia-de-lucia-nego-que-un-pozo-pudiera-provocar-la-tragedia/>

Brutal golpiza de la policía a dos menores que intentaron robar. (28 de julio de 2017). Plataforma: *Ahora Mar del Plata*. Mar del Plata. Última Captura: 21-12-18. Disponible en: <https://ahoramardelplata.com.ar/brutal-golpiza-la-policia-dos-menores-que-intentaron-robar-n4121155>

Policía abatió a un asaltante durante una persecución. (06 de enero de 2018a). Plataforma: *La Capital Mdp*. Mar del Plata. Última Captura: 12-12-18. Disponible en: <http://www.lacapitalmdp.com/policia-abatio-a-un-asaltante-durante-una-persecucion/>

El delincuente abatido por la policía era menor de edad. (06 de enero de 2018b). Plataforma: *La Capital Mdp*. Mar del Plata. Última Captura: 13-12-18. Disponible en: <http://www.lacapitalmdp.com/el-delincuente-abatido-por-la-policia-era-menor-de-edad/>

Mar del Plata, 28 y 29 marzo de 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL
de MAR DEL PLATA

II JORNADAS DE SOCIOLOGÍA/UNMDP

Facultad de
Humanidades / UNMDP
Departamento de Sociología

La sociología ante las transformaciones de la sociedad argentina

ISBN 978-987-544-895-7

Video: Incidentes entre la policía y menores en el curso de Luro y 20 de Septiembre. (14 de febrero de 2018). Plataforma: *Ahora Mar del Plata*. Mar del Plata. Última Captura: 12-12-18. Disponible en: <https://ahoramardelplata.com.ar/video-incidentes-la-policia-y-menores-el-curso-luro-y-20-septiembre-n4139758>

Un año histórico para la página web del diario LA CAPITAL. (02 de enero de 2019) Plataforma: *La Capital Mdp*. Mar del Plata. Última Captura 05-01-19. Disponible en: <https://www.lacapitalmdp.com/un-ano-historico-para-la-pagina-web-del-diario-la-capital/>